© THE QUEEN'S PRINTER FOR ONTARIO
2000

REPRODUCED WITH PERMISSION

L'IMPRIMEUR DE LA REINE POUR L'ONTARIO

REPRODUIT AVEC PERMISSION

micromedia
a division of IHS Canada

20 Victoria Street
Toronto, Ontario M5C 2N8
Tel.: (416) 362-5211
Toll Free: 1-800-387-2689
Fax: (416) 362-6161
Email: info@micromedia.on.ca

OFFICE OF FRANCOPHONE AFFAIRS

2000-2001
Business Plan

Ontario

100-06153/

Message from the Minister

Hon. John Baird

As Minister Responsible for Francophone Affairs, I will continue to work with the Francophone community on matters important to its development. I will welcome suggestions and comments on how to improve government services in French and will continue to inform my colleagues at Queen's Park of the issues that affect the Franco-Ontarian community.

The new French language school boards are now two years old. I plan to monitor their continued success and their access to a funding formula that is fair and equitable.

This year, the Office will concentrate its efforts on the provision of government services in French in areas of health, community and social services and justice in order to better serve the Francophone community in areas important to their well being.

In order to better inform the Francophone community, the Office will distribute information on the government's French language services and resources in designated areas of the province. It will also work closely with Francophone community organizations to promote Ontario's French language resources. The Office will develop an interactive map on its Web site providing information on areas designated under *the French Language Services Act.* These methods will enable citizens to better access information and resources in French.

The *2001 Francophone Games* is a major event that will take place in Ottawa-Hull and will promote a variety of Ontario's athletes and artists.

This business plan lays the groundwork for the Office's directions and activities for the next year and I appreciate having the opportunity to share it with you.

The Honourable John Baird
Minister of Francophone Affairs

Ministry Vision

The Office's vision is to ensure that Francophones have access to provincial government services in French and that they fully contribute to the social, economic, and political life of the province, while preserving their linguistic and cultural heritage.

Core Businesses

Core Business 1
Advise the Government on French language services

As the Government's key advisor on Francophone Affairs and French language services, the Office of Francophone Affairs provides advice, information and support to all ministries and agencies on the provision of services in French, particularly in the 23 designated areas of the province.

The delivery of quality government services in French reflects the government's commitment to its Francophone community.

Core Business 2
Support the Francophone community in its activities

As part of its role as a major link between French-speaking Ontarians and their provincial government, the Office of Francophone Affairs provides to Francophones relevant information on government programs and services, their community and Ontario's French language resources.

This information helps Francophones make decisions pertaining to their daily lives and involvement in activities aimed at preserving their language and culture. Provincial ministries and agencies are supported in their communications with Ontario's Francophones.

Annual Report on Key Achievements for 1999 - 2000

The Office continued to play a major role as advisor to Ontario ministries and agencies in matters pertaining to French language services. It worked with central agencies and ministries to ensure the integration of French language services requirements in government initiatives such as government information centres and ServiceOntario kiosks. It maintained regular contacts with ministries and their French language services coordinators and discussed with them how to improve services to their French-speaking clients.

As some government services are being provided by external service providers, including municipalities, ministries need to inform them of their obligations under the *French Language Services Act* and to monitor the delivery of these services. The Office reminded ministries of their role in this matter and requested information on the provision of services in French in the programs transferred to municipalities. Within the Agenda for Action Initiative, the Office continued to work with its ministry and community partners on the implementation of the French Language Services Strategic Plan. To improve the quality and effectiveness of its communications with its clients, the Office has increased its use of new technologies to deliver its services. Both its Web site and faxbroadcast capability were enhanced.

New documents were produced and widely distributed to provide clients with improved access to current and useful information. These included statistical profiles of Ontario's Francophone population, materials on the implementation of the *French Language Services Act* and information on government programs and Francophone community activities. In response to requests for information, the Office also posted on its Web site a short description of economic development programs managed by Ontario ministries and agencies.

In partnership with ministries and community agencies, a direct mail campaign was initiated in Northeastern Ontario where 15 per cent of Ontario's Francophone households are found. Through this activity, Francophones can obtain information on the services provided by participating provincial ministries and their agencies, boards and commissions as well as local community agencies.

The Office was also involved in activities related to the National Year of La Francophonie and the Francophone Summit in Moncton, New Brunswick. It worked with ministries and community organizations to highlight Ontario's French language resources at these national and international events.

On behalf of the Province of Ontario, the Office initiated work with the National Organizing Committee of the 2001 Francophone Games. The Games will be held in Ottawa-Hull in July 2001 and are expected to attract athletes and artists from over 40 countries.

Key Commitments and Strategies for 2000 - 2001

The Office will provide advice to central agencies and ministries on how to plan and deliver quality and cost-effective services in French, either internally or through non-governmental service delivery agents. The Office will give particular attention to ministries responsible for services in the areas of health, social services and justice and the delivery of their services through transfer payment agencies.

In 2000-2001, the Office will improve the way it handles complaints about the government's French language services. The results should be more efficient and timely responses to these complaints.

The Office will improve its delivery of services through the use of information technology and alternative ways of communicating with its clients.

The 2000-2001 year will also require increased efforts in the planning and coordination of the 2001 Francophone Games.

Key Performance Measures

Core Business 1: Advise the Government on French language services

Goals/Outcomes	Measures	Targets/Standards	2000-2001 Commitments
Francophones have access to quality government services in French in designated areas of the province	All clients receive government services that comply with the obligations of the *French Language Services act* and with the government's French language policies and directions	Efficient and timely response to customers' complaints on the government's French language services	Clients are informed about the status of their complaints on French language services within 15 days

Core Business 2: Support the Francophone community in its activities

Goals/Outcomes	Measures	Targets/Standards	2000-2001 Commitments
Francophones contribute to the social, economic and political life of the province while maintaining their language and culture	Francophone clients and organizations have access to accurate and relevant information that will facilitate their participation in activities that support Ontario's French language	Francophone community gets increased access to current and useful material	Monitor access rate to information provided by the Office on government programs in order to establish base for future measurement
		All Francophone households and organizations throughout the province have been contacted at least once by the year 2005	Increase by 23% the number of Francophone households reached through direct mail campaign

1999 - 2000 Ministry Spending by Core Business - Interim Actuals*

Office of Francophone Affairs	
Operating	$4 million 15 staff

Core Business 1 Advise the Government on French language services	
Operating	$1 million 10 staff

Core Business 2 Support the Francophone community in its activities	
Operating	$1 million 2 staff

Core Business 3 Promote Ontario French language resources	
Operating	$2 million 3 staff

Note: The Office of Francophone Affairs has a MOU with the Ministry of Finance to cover internal administration activities. The Ministry of Finance's MOU with the Shared Services Bureau includes the Office of Francophone Affairs.

Note: Staff numbers are shown as full-time equivalents.

*PSAB based.

2000-2001 Ministry Approved Allocations by Core Business Plan*

Office of Francophone Affairs	
Operating	$4 million 15 staff

Core Business 1 Advise the Government on French language services	
Operating	$1 million 10 staff

Core Business 2 Support the Francophone community in its activities	
Operating	$3 million 5 staff

Note: The Office of Francophone Affairs has an agreement with the Ministry of Citizenship, Culture and Recreation to cover internal administration services.

Note: Staff numbers are shown as full-time equivalents.

*PSAB based.

Who to Call

Questions or comments about the Office's business plan are welcome and should be addressed to:

Jacqueline Frank, Executive Director
Office of Francophone Affairs
4th Floor, Mowat Block
Queen's Park
Toronto, ON M7A 1C2

Telephone: (416) 325-4958 or the toll-free number 1 800 268-7507
Fax: (416) 325-4980
E-Mail: ofa@ofa.gov.on.ca
Web Site: www.ofa.gov.on.ca

Copies of this document are available free from:

Publications Ontario,
880 Bay Street, Toronto ON M7A 1N8. Tel: (416) 326-5300
Out-of-town customers except Ottawa call: 1-800-668-9938
In Ottawa, call (613) 238-3630 or toll-free 1-800-268-8758
Telephone service for the hearing impaired is available
toll-free throughout Ontario at 1-800-268-7095

Order copies via the Internet at http://www.publications.gov.on.ca/

Obtain an electronic copy of this document at http://www.gov.on.ca/

© Queen's Printer for Ontario, 2000
ISBN 0-7778-9749-0

Ce document est disponible en français

OFFICE DES AFFAIRES FRANCOPHONES

Plan d'activités
2000-2001

Ontario

Message du ministre

L'hon. John Baird

En tant que ministre délégué aux Affaires francophones, je continuerai de collaborer avec la communauté francophone sur les questions qui sont importantes pour son développement. Je continuerai d'écouter ses commentaires et ses suggestions concernant l'amélioration des services gouvernementaux en français et je continuerai de sensibiliser mes collègues de Queen's Park aux problèmes qui touchent la communauté franco-ontarienne.

Cela fait maintenant deux ans que les nouveaux conseils scolaires francophones ont été créés. J'ai l'intention de continuer de suivre de près leur succès et leur accès à une formule de financement juste et équitable.

Cette année, l'Office concentrera ses efforts sur la prestation des services gouvernementaux en français dans les domaines suivants : santé, services sociaux et communautaires, et justice, afin de mieux servir la communauté francophone dans des secteurs qui sont importants pour son bien-être.

Pour mieux informer la communauté francophone, l'Office diffusera des renseignements sur les ressources gouvernementales et les services gouvernementaux offerts en français dans les régions désignées de la province. Il collaborera aussi étroitement avec différents organismes communautaires francophones pour promouvoir les ressources en français de l'Ontario. L'Office affichera sur son site Internet une carte interactive offrant des renseignements sur les régions désignées en vertu de la *Loi sur les services en français*. Ces mesures permettront d'améliorer l'accès des citoyennes et des citoyens aux renseignements et aux ressources en français.

Les *Jeux de la Francophonie 2001* constituent un événement majeur. Ils se dérouleront à Ottawa-Hull et feront appel à la participation de nombreux athlètes et artistes ontariens.

Le présent plan d'activités jette les bases des orientations et des activités de l'Office pour l'année à venir. C'est avec grand plaisir que je le partage avec vous.

L'honorable John Baird
Ministre délégué aux Affaires francophones

Objectif général de l'Office

L'objectif de l'Office est de veiller à ce que les francophones aient accès aux services en français du gouvernement de l'Ontario et à ce qu'ils participent pleinement à la vie sociale, économique et politique de la province, tout en préservant leur patrimoine linguistique et culturel.

Activités de base

Activité de base 1
Conseiller le gouvernement sur la prestation des services en français

En tant que conseiller principal auprès du gouvernement sur les affaires francophones et les services en français, l'Office des affaires francophones offre des conseils, des renseignements et un soutien à tous les ministères et organismes en ce qui concerne la prestation des services en français, en particulier dans les 23 régions désignées de la province.

La prestation de services gouvernementaux de qualité en français témoigne de l'engagement pris par le gouvernement envers sa communauté francophone.

Activité de base 2
Favoriser les activités de la communauté francophone

En tant que maillon essentiel entre les Ontariennes et les Ontariens francophones et le gouvernement provincial, l'Office des affaires francophones offre aux francophones des renseignements pertinents sur tous les programmes et services gouvernementaux, la communauté francophone et les ressources en français de la province.

Ces renseignements permettent aux francophones de prendre des décisions concernant leur existence quotidienne et leur participation à des activités visant à préserver leur langue et leur culture. Les ministères et organismes provinciaux bénéficient d'un soutien aux fins de communications avec la population francophone de la province.

Rapport annuel sur les réalisations clés en 1999-2000

L'Office a continué de jouer un rôle clé à titre de conseiller auprès des ministères et organismes de l'Ontario en ce qui concerne les services en français. Il a collaboré avec des ministères et des organismes centraux pour assurer l'intégration des exigences concernant les services en français à des initiatives gouvernementales comme la mise en place des centres d'information du gouvernement et des guichets ServiceOntario. Il a maintenu des contacts réguliers avec les ministères et les coordonnateurs des services en français et s'est entretenu avec eux des moyens d'améliorer les services à leur clientèle francophone.

Comme certains services gouvernementaux sont offerts par des fournisseurs de l'extérieur, notamment des municipalités, les ministères sont tenus d'informer ces derniers de leurs obligations en vertu de la *Loi sur les services en français* et de vérifier que ces services sont effectivement dispensés. L'Office a rappelé aux ministères leur rôle en la matière et a demandé que des renseignements lui soient communiqués sur la prestation des services en français dans le cas des programmes transférés aux municipalités. L'Office a continué de collaborer avec les autres ministères et ses partenaires communautaires à la mise en oeuvre d'un plan stratégique sur les services en français dans le cadre de la stratégie intitulée Prévention de la violence faite aux femmes : Un schéma de mise en oeuvre.

Afin d'améliorer la qualité et l'efficacité des communications avec ses clients, l'Office a davantage utilisé les nouvelles technologies pour dispenser ses services. Il a augmenté son site Internet et sa capacité de diffusion par télécopie.

L'Office a rédigé et largement diffusé de nouveaux documents visant à améliorer l'accès de sa clientèle aux renseignements courants et utiles. Il s'agissait, entre autres, de profils statistiques de la population francophone de la province, de documents sur la mise en oeuvre de la *Loi sur les services en français* et de renseignements sur les programmes gouvernementaux et sur les activités de la communauté francophone. En réponse aux demandes de renseignements, l'Office a également affiché sur son site Web une brève description des programmes de développement économique gérés par les ministères et les organismes gouvernementaux de l'Ontario.

En partenariat avec des ministères et des organismes communautaires, l'Office a lancé une campagne de publicité directe dans le Nord-Est de l'Ontario où résident 15 pour 100 de la population francophone de la province. Cette campagne permet aux francophones d'obtenir des renseignements sur les services offerts par les ministères provinciaux participants et par les organismes, conseils et commissions qui relèvent de ces ministères, de même que par les organismes communautaires locaux.

L'Office a, par ailleurs, participé à des activités organisées dans le cadre de l'Année de la Francophonie au Canada et du Sommet francophone de Moncton, au Nouveau-Brunswick. Il a collaboré avec des ministères et des organismes communautaires pour mettre en vedette les ressources francophones en Ontario lors de ces manifestations nationales et internationales.

Au nom du gouvernement de l'Ontario, l'Office participe aux travaux du comité organisateur national des Jeux de la Francophonie 2001. Les jeux auront lieu à Ottawa-Hull en juillet 2001 et devraient attirer des athlètes et des artistes de 40 pays.

Engagements et stratégies clés en 2000-2001

L'Office offrira des conseils aux ministères et aux organismes centraux en matière de planification et de prestation de services rentables et de qualité en français, que ces services soient dispensés au sein du gouvernement ou par le biais d'organismes de l'extérieur. L'Office prêtera une attention particulière aux ministères chargés de dispenser des services dans le secteur de la santé, des services sociaux et de la justice, et aux services ministériels dispensés par des organismes bénéficiant de paiements de transfert.

En 2000-2001, l'Office améliorera ses méthodes de traitement des plaintes relatives aux services en français du gouvernement de l'Ontario. Ces plaintes devraient désormais être traitées plus rapidement et plus efficacement.

L'Office améliorera également ses méthodes de prestation de services en utilisant les nouvelles technologies de l'information et en adoptant d'autres modes de communication avec sa clientèle.

En 2000-2001, l'Office augmentera aussi ses efforts de planification et de coordination des Jeux de la Francophonie 2001.

Mesures clés d'évaluation de la performance

Activité de base 1 : Conseiller le gouvernement sur la prestation des services en français

Buts/résultats	Mesures	Objectifs/normes	Engagements 2000-2001
Les francophones ont accès à des services gouvernementaux en français de qualité dans les régions désignées de la province.	Tous les clients reçoivent des services gouvernementaux conformes à la *Loi sur les services en français* et aux politiques et directives gouvernementales concernant la langue française.	Règlement efficace et opportun des plaintes concernant les services gouvernementaux en français.	Les clients sont informés dans les 15 jours de la situation de leur plainte concernant les services en français.

Activité de base 2 : Favoriser les activités de la communauté francophone

Buts/résultats	Mesures	Objectifs/normes	Engagements 2000-2001
Les francophones contribuent à la vie sociale, économique et politique de la province tout en préservant leur langue et leur culture.	Les clients et les organismes francophones ont accès à des renseignements précis et pertinents qui faciliteront leur participation aux activités de promotion du français en Ontario.	Améliorer l'accès de la communauté francophone à du matériel courant et pratique.	Contrôler l'accès aux renseignements offerts par l'Office concernant les programmes du gouvernement de façon à établir une base pour les évaluations futures.
		Tous les foyers et organismes francophones de la province auront été contactés au moins une fois d'ici l'an 2005.	Augmenter de 23 % le nombre de foyers francophones contactés par des campagnes de publicité directe.

Dépenses réelles de l'Office par activité de base en 1999-2000*

Office des affaires francophones
Fonctionnement 4 millions de $
15 employés

Activité de base 1
Conseiller le gouvernement sur la prestation des services en français
Fonctionnement 1 million de $
10 employés

Activité de base 2
Favoriser les activités de la communauté francophone
Fonctionnement 1 million de $
2 employés

Activité de base 3
Promouvoir les ressources en français de l'Ontario
Fonctionnement 2 millions de $
3 employés

Remarque : L'Office des affaires francophones a conclu un protocole d'entente avec le ministère des Finances relativement à ses activités administratives internes. Le protocole d'entente entre le ministère des Finances et le Bureau des services communs comprend l'Office des affaires francophones.

Remarque : Le nombre d'employés représente des équivalents temps plein.

*Selon la méthode comptable du CCSP.

*Plan des affectations 2000-2001 approuvées par l'Office par activité de base**

Office des affaires francophones	
Fonctionnement	4 millions de $
	15 employés

Activité de base 1	
Conseiller le gouvernement sur la prestation des services en français	
Fonctionnement	1 million de $
	10 employés

Activité de base 2	
Favoriser les activités de la communauté francophone	
Fonctionnement	3 millions de $
	5 employés

Remarque : L'Office des affaires francophones a conclu une entente avec le ministère des Affaires civiques, de la Culture et des Loisirs relativement à ses activités administratives internes.

Remarque : Le nombre d'employés représente des équivalents temps plein.

*Selon la méthode comptable du CCSP.

Personnes à contacter

Les questions ou commentaires concernant le plan d'activités de l'Office sont les bienvenus. Prière de contacter la personne suivante :

Jacqueline Frank, directrice générale
Office des affaires francophones
4e étage, Édifice Mowat
Queen's Park
Toronto ON M7A 1C2

Téléphone : (416) 325-4958 ou le numéro sans frais 1 800 268-7507
Télécopieur : (416) 325-4980
Courriel : ofa@ofa.gov.on.ca
Site Web : www.ofa.gov.on.ca

On peut se procurer des exemplaires gratuits du présent document auprès de :
Publications Ontario
880, rue Bay, Toronto (Ontario) M7A 1N8
Téléphone : (416) 326-5300
Clients d'autres régions, sauf Ottawa, faire le 1 800 668-9938
À Ottawa, faire le (613) 238-3630 ou, sans frais, le 1 800 268-8758
Service téléphonique aux malentendants :
composer sans frais, n'importe où en Ontario, le 1 800 268-7095.

On peut commander des exemplaires du document par Internet à :
http://www.publications.gov.on.ca

Copie électronique du présent document disponible à :
http://www.gov.on.ca

© Imprimeur de la Reine pour l'Ontario, 2000

ISBN 0-7778-9751-2

This document is also available in English.